

Shopping... et si on se posait les bonnes questions ?

Ces deux dernières semaines, il se trouve que j'ai beaucoup parlé de shopping en classe. J'ai dit "Il se trouve" parce qu'en réalité, c'est un peu un hasard. Évidemment, il y a presque un mois c'était Black Friday, et donc il y avait beaucoup de promotions et de posts à ce sujet sur les réseaux sociaux. Mais en fait, j'avais décidé en septembre que je parlerai maintenant de shopping dans mon atelier de conversation. Et puis, j'ai découvert une série de petits films sur la question de l'achat excessif, et de fil en aiguille, j'ai décidé de parler de ce sujet dans plusieurs de mes cours, en groupes mais aussi dans mes cours privés. L'expression "de fil en aiguille", d'abord ça vient du monde de la couture, ce sont des éléments, des objets indispensables, nécessaires pour coudre. Mais cette expression veut dire "progressivement", selon une suite logique.

Pour en revenir à mes cours, j'ai décidé de lancer le sujet par une question que j'ai posée à mes étudiants. Imaginez que vous êtes l'un d'entre eux, que vous êtes l'un de mes étudiants. Imaginez qu'un ou une amie vous dit : "Viens ! On va faire du shopping aujourd'hui !". Quelle est votre toute première réaction ? Réfléchissez-y deux minutes. Mettez l'épisode sur pause et réfléchissez, imaginez ce que vous me répondriez si je vous posais réellement la question, en classe.

J'ai été étonnée de voir que la majorité de mes étudiants ne sont pas vraiment des fans de shopping. Ils ont plutôt tendance à répondre à cette question par un "heu... encore ?" , "je suis très occupée en ce moment". Tu ne veux pas plutôt y aller avec...? Alors c'est vrai que j'ai trois groupes de retraités. Et leur première réaction, quand je leur ai demandé s'ils aimaient faire du shopping, ça a été : "Tu sais, Delphine, on a déjà tellement de choses à la maison et dans nos placards." Apparemment, avec l'âge, on prend moins de plaisir à faire les magasins, à traîner dans les rayons de vêtements, à rentrer à la maison les bras chargés de sacs et paquets, à rapporter de nouvelles chaussures, un nouveau service d'assiettes, de nouveaux coussins, des bougies parfumées, des vases... Est-ce que ça veut dire que c'est seulement à la retraite que l'on comprend, enfin, qu'on n'a pas besoin de tant d'objets chez nous ?

Cela dit, quand j'ai creusé un peu la question - alors, creuser, ça veut dire faire un trou dans la terre, mais là, creuser une question, un sujet, ça veut dire poser plus de questions pour en savoir plus, demander plus de détails, plus d'informations. Donc j'ai reformulé ma question, ça veut dire que j'ai changé, j'ai modifié un peu ma question pour voir si la réponse serait différente. Je leur ai demandé ce qu'ils aimaient acheter. Et là, quand même, les femmes ont fait "oui" de la tête, elles ont reconnu qu'elles aimaient acheter des vêtements, des accessoires, des produits cosmétiques, du parfum, des bijoux, et les hommes ont reconnu aimer acheter des outils. Je sais, c'est un peu cliché, mais c'est comme ça. Manifestement, apparemment, les stéréotypes n'existent pas pour rien.

J'ai continué cette conversation, pas seulement dans ces groupes de retraités, mais aussi dans d'autres cours privés et en groupes, et aussi dans mon atelier de conversation, et j'ai posé LA grande question - et là, vous allez voir que les réponses étonnent, surprennent, sont une surprise. Je leur ai demandé s'ils avaient un faible pour quelque chose. Ça veut dire que je leur ai demandé s'il y avait quelque chose contre laquelle ils ne pouvaient pas résister... un produit, un objet, quelque chose à manger... et quand ils rentrent dans ce type de magasin, il leur est impossible de sortir sans acheter ce produit. Alors, évidemment, j'ai entendu des "j'ai un faible pour le chocolat !", "J'ai un faible pour les chaussures !", "J'ai un

faible pour les sacs !”. J’ai même entendu des “J’ai un faible pour les outils de jardinage !” - mais après les stéréotypes dont j’ai parlé juste avant, ce n’est pas très étonnant. Mais... vous voulez savoir quelles réponses étaient les plus étonnantes ? L’une de mes élèves - et en fait je vous l’avoue, je suis exactement comme elle - donc l’une de mes élèves a un faible pour les tasses. Oui, les tasses. Comme moi, dès qu’elle voit des tasses dans un magasin, ou dans une boutique de souvenirs à l’étranger, il faut qu’elle en achète une (ou plus). Une autre réponse étonnante ? L’un de mes élèves a dit qu’il avait un faible pour les cactus et les autres plantes grasses, vous savez, les succulentes ! Et j’ai même une élève qui a avoué qu’elle avait un faible pour les produits d’entretien de la maison ! J’ai même dû la faire répéter, pour être sûre qu’elle avait bien compris ma question... Il faut dire qu’adorer acheter de la Javel (c’est comme ça qu’on appelle le produit pour nettoyer qui blanchit aussi, qui rend les surfaces et vêtements blancs), adorer acheter de la lessive, du produit pour nettoyer les vitres ou les toilettes... c’est quand même original !

Alors, voilà, vous savez tout (ou presque) sur les petites manies de mes étudiants. Mais pour les groupes pour intermédiaires et avancés, j’ai parlé d’un autre point, J’ai parlé de l’idée qu’on achète trop, qu’on a tendance à acheter toujours du neuf, des produits neufs, alors que d’autres solutions sont possibles. Je leur ai montré 3 petits films qui proviennent d’une campagne publicitaire en France, une campagne de l’Agence de la transition écologique. On y voit une situation classique dans un magasin, un client ou une cliente avec un problème ou une question, qui demande conseil à un vendeur... qui est en fait un “dévendeur”. Alors, évidemment, le mot et même la fonction n’existe pas. Il n’y a pas de “dévendeur” dans les magasins, ni en France ni ailleurs. Un VENDEUR a pour fonction de vendre, et donc de conseiller le client et de le convaincre d’acheter un produit. Un “dévendeur” a la fonction opposée. Il a pour mission de conseiller le client de ne rien acheter. Vous ne comprenez pas vraiment ? Pas de souci, je vais vous raconter les trois scènes. Et si vous voulez voir les vidéos, je vous mets les liens dans la description de l’épisode.

Dans la première vidéo, on voit une femme dans un magasin d’électroménager - l’électroménager, ce sont tous les appareils électriques qu’on utilise dans la maison, comme un frigo, un micro-ondes, un lave-vaisselle etc. Donc, la cliente est devant les machines à laver. Un vendeur s’approche et la cliente lui annonce qu’elle a un petit souci - un petit problème - avec sa machine à laver, et qu’elle s’est dit, qu’elle a pensé que c’était une bonne idée d’acheter une nouvelle machine. À sa grande surprise, le vendeur (qui est en fait un “dévendeur” lui conseille de n’acheter aucune machine, de ne pas prendre de nouvelle machine. À la place, il lui propose d’aller voir le service réparation. Ce sera certainement moins cher et aussi mieux pour la planète. Dans la deuxième scène, on voit un homme dans un magasin de vêtements et il hésite entre deux t-shirts. Il veut en acheter un parce qu’il y a une promotion. Il y a 70% de réduction. À sa grande surprise, le “dévendeur” lui suggère de prendre celui avec 100% de réduction - ça veut dire de garder le t-shirt qu’il porte, celui avec lequel il est entré dans le magasin... donc le “dévendeur” lui conseille de ne pas acheter de t-shirt, et ajoute que ce sera mieux pour la planète et aussi pour ses placards. Dans la troisième scène, on voit un homme dans un magasin d’outils, et il hésite entre deux ponceuses. (Une ponceuse, c’est un appareil électrique, un outil qu’on utilise quand on travaille avec le bois, quand on répare ou fabrique un meuble en bois). Comme vous pouvez l’imaginer, le “dévendeur” lui déconseille d’acheter une ponceuse et trouve même bizarre que le client souhaite acheter un appareil qu’il va certainement utiliser une seule fois. Il lui propose donc de louer l’appareil ou d’en emprunter un à un ami ou de la famille.

Mes élèves étaient assez étonnés de ces vidéos, et assez sceptiques sur leur utilité, leur effet sur les consommateurs, en tout cas dans leur pays de résidence. Certains, pourtant, se sont reconnus dans la troisième scène, celle à propos de l’appareil qu’on pense acheter alors qu’on va l’utiliser une ou peut-être deux fois. Louer l’appareil, l’emprunter à une personne, ou

l'acheter en commun avec des voisins, des amis, de la famille, peut paraître plus intéressant, plus économique, c'est évident, mais aussi plus logique. Par contre, pour la machine à laver, les avis étaient très partagés. En général, aujourd'hui, les appareils électroménagers comme les fours, les lave-vaisselle, les machines à laver etc ne sont pas très chers. Et ils ont aussi une durée de vie plus courte que les appareils d'autrefois. Donc, réparer une machine à laver peut sembler parfois plus coûteuse que la remplacer. Le prix du technicien et de la pièce ne sont pas négligeables, ça veut dire qu'ils sont assez élevés. Et on n'est pas sûr que l'appareil, une fois réparé, tienne vraiment longtemps, marche encore longtemps. Et il faut aussi connaître un réparateur en qui on a confiance. Donc... Si on regarde seulement le côté financier, il n'est pas sûr que réparer son lave-linge au lieu d'en acheter un neuf est vraiment intéressant. Quant à la planète, donc le côté écologique, il est évident... Mais est-ce que c'est suffisant pour que les personnes acceptent de "perdre" de l'argent ? Je sais que la question écologique est importante, au cœur des débats en France et en Europe. C'est un peu moins le cas là où j'habite. Et chez vous ?

Enfin... Il reste notre client et le t-shirt qu'il veut acheter parce qu'il y a 70% de réduction. Là, les réactions étaient moins claires, moins tranchées. D'un côté, c'est juste un t-shirt, et avec 70% de réduction, ce n'est vraiment pas cher. Et c'est un vêtement utile que le client mettra sûrement. C'est vrai, il a déjà un t-shirt, mais ce n'est pas non plus quelque chose qu'il ne va jamais utiliser. Cela dit, d'autres élèves ont répondu que c'est assez stupide d'acheter un vêtement JUSTE parce qu'il est en promotion. Si on a besoin de quelque chose, et que par hasard il est soldé, alors parfait. On a tout à y gagner. Mais acheter quelque chose juste parce que le prix est intéressant ? ça... non... pas vraiment.

Et vous ? Qu'est-ce que vous en pensez ? Est-ce que vous avez tendance à réparer ou faire réparer les objets ou appareils qui sont légèrement cassés ou qui tombent en panne ? Est-ce que vous allez directement au magasin ou en ligne pour en acheter un nouveau, sans même voir si le "vieux" est réparable ? Sans réfléchir ? Si vous avez besoin d'un appareil, assez cher, pour un projet unique, pour un travail qui ne devrait pas se répéter, ou en tout cas pas dans les années qui viennent, qu'est-ce que vous faites ?

Le slogan des trois vidéos, c'est "Puisque les dévendeurs n'existent pas, posons-nous les bonnes questions avant d'acheter. " Est-ce que vous vous posez les bonnes questions, avant d'acheter un nouveau produit, un nouveau vêtement, une nouvelle crème pour le visage, une nouvelle paire de chaussures, un nouveau set de tasses ?

The French to Go Podcast is produced by French Carte - Delphine Woda / www.frenchcarte.com, frenchcarte@gmail.com - Sound : <http://www.freesound.org/people/klankbeeld/>



Creative Commons Attribution – NonCommercial NoDerivatives 4.0 International License